



CONTROL INTERNATIONAL S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PG 10

Hoja: 1 de: 4

1.- **OBJETIVO:**

Establecer el procedimiento a través del cual el Organismo de Inspección recibe, evalúa y trata las Quejas y Apelaciones recibidas.

2.- **ALCANCE:**

Este procedimiento es aplicable a las quejas y apelaciones recibidas por clientes, proveedores, personal u otras partes interesadas que estén relacionadas con los servicios de Inspección que se encuentran dentro del alcance de acreditación según ISO/IEC 17020 vigente.

En este documento se trata la parte vinculada a la recepción, evaluación y seguimiento de quejas y apelaciones. Las no conformidades y acciones derivadas de la recepción de apelaciones y quejas se tratan en el **PG 08 CONTROL DE NO CONFORMES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.**

3.- **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:**

Apelación: Solicitud del proveedor del ítem de inspección al OI, de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem.

Correcciones: actividades que se llevan adelante para corregir un desvío puntual, sin considerar análisis de causas o desvíos potenciales.

No conformidad: no satisfacción de un requisito especificado

Queja: Reclamación. Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización al OI, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

OI: Organismo de Inspección

AC: Acción correctiva

AP: Acción preventiva

NC: No conformidad

4.- **RESPONSABLES:**

Alta Dirección: Responsable de definir junto al Responsable del Sistema de Gestión si la apelación/queja es válida o no y/o si requiere la generación de una NC.

Responsable del Sistema de Gestión: Responsable de aprobar el proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

Todo el personal de inspección del OI: estar disponible para participar del tratamiento de una queja/apelación y brindar información al respecto cuando el Responsable del Sistema de Gestión o la Alta Dirección lo requiera.

5.- **DESARROLLO:**

Cualquier parte interesada podrá consultar y descargar el presente procedimiento en la página web www.controlint.com.ar, sección "CONTACTO".



PREPARÓ: RESPONSABLE SISTEMA DE GESTION	APROBÓ: ALTA DIRECCIÓN	Fecha Emisión: 20/05/20 Fecha Revisión: 26/08/22 Índice de modificación: C
Marcela Damia	Verónica van Tooren	



CONTROL INTERNATIONAL S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PG 10

Hoja: 2 de: 4

Es un compromiso del OI que las investigaciones y decisiones relativas a las quejas y apelaciones no den lugar a ninguna acción discriminatoria.

Todas las quejas y apelaciones son tratadas bajo los compromisos de confidencialidad establecidos.

La decisión que se comunicará a quien presente la queja o apelación se toma, o revisa y aprueba por una o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

5.1. Recepción de Quejas/Apelaciones

Las quejas y apelaciones son recibidas por cualquiera de las siguientes vías, siempre y cuando el responsable de la misma se identifique:

- Por correo postal a la dirección donde se encuentra la oficina.
- E-mail a: controlint@controlint.com.ar
- A través de la página web www.controlint.com.ar, sección "CONTACTO" (Quejas y Apelaciones).
- Teléfono al celular: +54 9 11 69995909, o teléfono de línea: +54 11 48054665
- Personalmente en la oficina de **CONTROL INTERNATIONAL S.A.**, o en alguno de los sitios donde se estén realizando tareas de inspección.

En el caso de que la queja/apelación sea planteada en forma verbal, se solicitará formalizarla de forma escrita (correo postal, e-mail, etc) a los efectos de poder darle curso, detallando toda la información posible respecto de la misma, los datos de contacto de quien la emite y la fecha de presentación.

El Responsable del Sistema de Gestión:

- Registra la queja/apelación en el **RPG 10-01 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES** y le asigna un código interno para su seguimiento:

El código interno es el mismo para apelaciones y quejas: AQ-yyyy/XX, (yyyy: año en curso, XX número correlativo iniciando desde el 01) (ej: AQ-2020/01, AQ-2020/02, AQ-2020/03,...).

- Acusa recibo de la queja/apelación al emisor en un plazo no mayor a 72 hs. hábiles y le indica el código interno de queja/apelación asignado, para que quien la presenta sepa que se dará inicio al tratamiento a la misma.
- Solicita al emisor de la queja/apelación toda la información que considere necesaria para el entendimiento, análisis y/o tratamiento de la misma.

En el seguimiento de quejas se utiliza, de ser posible, únicamente el código interno asignado al momento de su recepción, a efectos de proteger la identidad de las personas que las presentan.

5.2. Tratamiento de Quejas/ Apelaciones

5.2.1. Quejas

El Responsable del Sistema de Gestión reúne toda la información que considere oportuna para verificar, junto a la Alta Dirección, si la queja es válida (si está relacionada con las actividades de inspección de la que el OI es responsable).



PREPARÓ: RESPONSABLE SISTEMA DE GESTION	APROBÓ: ALTA DIRECCIÓN	
Marcela Damia	Verónica van Tooren	Fecha Emisión: 20/05/20 Fecha Revisión: 26/08/22 Índice de modificación: C



CONTROL INTERNATIONAL S.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

PG 10

Hoja: 3 de: 4

Puede formar un equipo para su análisis, entrevistar personal, revisar registros, etc. En la decisión adoptada para resolver una queja, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en los temas objeto de la queja.

En caso de que la queja NO se considere válida, el Responsable del Sistema de Gestión informa al emisor los motivos de la decisión y se procede a dar cierre a la queja.

En caso de que la queja se considere válida, genera la apertura de una No Conformidad, y se procede conforme al **PG 08 NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**, registrando en el **RPG 10-01 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES** el código de NC generado para su trazabilidad y viceversa.

Las quejas son tratadas sin demoras injustificadas (tomando como referencia un plazo normal de 45 días corridos desde la generación de la misma). En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará al emisor la justificación y fecha planificada para su efectiva resolución. Se notifica al emisor la finalización del tratamiento de la queja y su resultado. Durante el tratamiento de la queja, el emisor puede solicitar información sobre el avance de la misma.

5.2.2. Apelaciones

El Responsable del Sistema de Gestión es el responsable de revisar, recopilar y/o solicitar todos los antecedentes necesarios para llevar a cabo un análisis y verificar si es válida la apelación. Puede formar un equipo para su análisis, entrevistar personal o terceros, revisar registros, consultar a expertos técnicos y normativas vigentes. En la decisión adoptada para resolver una apelación, no intervendrá personal que se encuentre directamente involucrado en el proceso que la originó.

En caso de que la apelación NO se considere válida, el Responsable del Sistema de Gestión informa al emisor los motivos de la decisión y se procede a dar cierre a la apelación.

En caso de que la apelación se considere válida, genera la apertura de una No Conformidad, y se procede conforme al **PG 08 NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**, registrando en el **RPG 10-01 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES** el código de NC asociado para su trazabilidad y viceversa.

Cuando en la apelación estén involucrados resultados de laboratorios externos, el Responsable del Sistema de Gestión, se contacta con el laboratorio interviniente, presentando en caso de corresponder, una apelación por los resultados apelados por el Cliente.

De corresponder la modificación del Certificado o Informe de Inspección o alguno de los documentos del proceso, se modifican el o los documentos respectivos según **PP 04-03 EMISIÓN DE INFORME FINAL Y/O CERTIFICADO DE INSPECCIÓN**.

Las apelaciones son tratadas sin demoras injustificadas (tomando como referencia un plazo normal de 45 días corridos desde la generación de la misma). En el caso de que las acciones a implementar sean de compleja aplicación, se informará al emisor la justificación y fecha planificada para su efectiva resolución. Se notifica al emisor la finalización del tratamiento de la apelación y su resultado. Durante el tratamiento de la apelación, el emisor puede solicitar información sobre el avance de la misma.

En caso que quien presenta la apelación no esté conforme con la decisión tomada, tendrá 5 días hábiles para comunicarlo al OI y se procede según reglas de arbitraje Gafta/Fosfa (según corresponda).



PREPARÓ: RESPONSABLE SISTEMA DE GESTION	APROBÓ: ALTA DIRECCIÓN	
Marcela Damia	Verónica van Tooren	Fecha Emisión: 20/05/20 Fecha Revisión: 26/08/22 Índice de modificación: C



5.3. Registros

Todos los documentos (información de evidencia) relacionados con el tratamiento de quejas y apelaciones que el Responsable del Sistema de Gestión considere oportuno que sean archivados, se guardan en las oficinas del OI debidamente identificados por su código interno AQ2020/XX, por el mismo lapso de tiempo definido para el Certificado correspondiente a la inspección que dio origen a la queja o apelación (ver tiempo de archivo en **RPG 01-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**). En el caso de quejas no relacionadas a inspecciones con certificado emitido, el tiempo de archivo de la información de evidencia es de 8 años.

6.- REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS:

PG 08 CONTROL DE NO CONFORMES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

RPG 01-01 LISTADO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

RPG 10-01 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

PP 04-03 EMISIÓN DE INFORME FINAL Y/O CERTIFICADO DE INSPECCIÓN

7.- CONTROL DE CAMBIOS:

Revisión	Descripción del cambio realizado	Fecha	Preparó	Aprobó
			Nombre	Nombre
B	Teléfono de contacto	23/03/2021	Marcela Damia	Verónica van Tooren
C	Se modifica en el punto 5.3: En el caso de quejas no relacionadas a inspecciones con certificado emitido, el tiempo de archivo de la información de evidencia es de 8 años.	26/08/2022	Marcela Damia	Verónica van Tooren



PREPARÓ: RESPONSABLE SISTEMA DE GESTION	APROBÓ: ALTA DIRECCIÓN	Fecha Emisión: 20/05/20 Fecha Revisión: 26/08/22 Índice de modificación: C
Marcela Damia	Verónica van Tooren	